

Table of Contents

Appendix 1 - Survey	2
Appendix 2 - Descriptives.....	6
Appendix 3 – Frequencies Visual Merchandising questions	7
Appendix 4 – Items used in Factor Analysis.....	8

Appendix

Appendix 1 - Survey

Caro participante, Este questionário irá ajudar na minha tese de Mestrado. A sua colaboração é muito importante e o questionário demorará cerca de 5 minutos a completar. As respostas permanecerão totalmente anónimas. Muito obrigada pela sua participação. Vera Piedade - vera.piedade.2015@novasbe.pt - Nova School of Business and Economics

Q1. Das seguintes, selecione a marca de roupa sobre a qual gostaria de responder às próximas questões:

- ☐ Zara (1)
- ☐ Bershka (2)
- ☐ Primark (3)

Q2. Numa escala de 1 a 5, o quão familiar lhe é essa marca?

- ☐ 1 - Nada familiar (1)
- ☐ 2 (2)
- ☐ 3 (3)
- ☐ 4 (4)
- ☐ 5 - Muito familiar (5)

Q3. Com que frequência costuma visitar uma loja desta marca, em Portugal?

- ☐ Menos de 1 vez por mês (1)
- ☐ 1 - 2 vezes por mês (2)
- ☐ 3 - 4 vezes por mês (3)
- ☐ Mais de 4 vezes por mês (4)

Q4. Relembre-se de quando visitou uma loja desta marca em Portugal. Em relação à marca escolhida, até que ponto concorda com as seguintes frases:

(1-Discordo Totalmente, 2-Discordo, 3-Indiferente, 4-Concordo, 5-Concordo Totalmente)

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
O visual da loja influencia o modo como vejo a marca (1)	☐	☐	☐	☐	☐
As combinações de cores estão bem coordenadas (2)	☐	☐	☐	☐	☐
A loja é organizada (3)	☐	☐	☐	☐	☐
A loja está bem apresentada através de um esquema de cores e apresentação eficazes (4)	☐	☐	☐	☐	☐
A apresentação da loja é interessante (5)	☐	☐	☐	☐	☐
A luz é adequada, o que torna os produtos mais atrativos (6)	☐	☐	☐	☐	☐
A música dentro da loja é apropriada (7)	☐	☐	☐	☐	☐
Fico motivado/a a entrar nesta loja devido à sua aparência externa, letreiros, e ecrãs de publicidade (8)	☐	☐	☐	☐	☐
Tendo a entrar nesta loja quando tem uma montra atrativa (9)	☐	☐	☐	☐	☐
Sinto-me tentado/a a entrar nesta loja quando vejo uma montra interessante (10)	☐	☐	☐	☐	☐
Na minha opinião, as montras afetam a imagem da loja (11)	☐	☐	☐	☐	☐
Tendo a olhar sempre para a montra antes de entrar na loja (12)	☐	☐	☐	☐	☐
A montra ajuda-me a decidir se entro ou não na loja (13)	☐	☐	☐	☐	☐

Q4. Em relação à marca escolhida, até que ponto concorda com as seguintes frases:
(cont.)

(1-Discordo Totalmente, 2-Discordo, 3-Indiferente, 4-Concordo, 5-Concordo Totalmente)

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
A loja tem uma temperatura confortável (1)	☐	☐	☐	☐	☐
A posições dos manequins e materiais usados são apropriados. (2)	☐	☐	☐	☐	☐
As etiquetas de saldos e promoções passam corretamente a informação sobre os produtos (3)	☐	☐	☐	☐	☐
Há espaço suficiente entre os corredores de forma a permitir que os clientes circulem facilmente (4)	☐	☐	☐	☐	☐
A apresentação dos produtos é importante para mim quando decido fazer compras numa loja (5)	☐	☐	☐	☐	☐
Em geral, quando o plano da loja é confuso, sinto que quero sair (6)	☐	☐	☐	☐	☐
As prateleiras estão devidamente ocupadas e organizadas (7)	☐	☐	☐	☐	☐

Q4. Em relação à marca escolhida, até que ponto concorda com as seguintes frases:
(cont.)

(1-Discordo Totalmente, 2-Discordo, 3-Indiferente, 4-Concordo, 5-Concordo Totalmente)

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Esta marca é-me bastante familiar (1)	☐	☐	☐	☐	☐
Conheço a marca bastante bem (2)	☐	☐	☐	☐	☐
Quando penso em vestuário, penso nesta marca (3)	☐	☐	☐	☐	☐
Consigo reconhecer a marca no meio de outras marcas (4)	☐	☐	☐	☐	☐
Consigo facilmente lembrar-me do logo da marca (5)	☐	☐	☐	☐	☐
Sei quais são as características desta marca (6)	☐	☐	☐	☐	☐
As características desta marca são-me familiares (7)	☐	☐	☐	☐	☐
Esta marca é muito conhecida no mercado (8)	☐	☐	☐	☐	☐
Esta marca satisfaz as minhas necessidades completamente (9)	☐	☐	☐	☐	☐
Esta marca tem características que satisfazem as minhas necessidades (10)	☐	☐	☐	☐	☐
Esta marca é a que mais satisfaz as minhas necessidades (11)	☐	☐	☐	☐	☐
Recomendaria esta marca a um amigo (12)	☐	☐	☐	☐	☐
Faço compras nesta loja (13)	☐	☐	☐	☐	☐
No futuro, tenciono fazer compras nesta loja (14)	☐	☐	☐	☐	☐

Q4. Em relação à marca escolhida, até que ponto concorda com as seguintes frases: (cont.)

(1-Discordo Totalmente, 2-Discordo, 3-Indiferente, 4-Concordo, 5-Concordo Totalmente)

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Esta marca é única (1)	☐	☐	☐	☐	☐
As características desta marca são únicas (2)	☐	☐	☐	☐	☐
Esta marca é diferente de outras marcas de vestuário (3)	☐	☐	☐	☐	☐
Gosto desta marca (4)	☐	☐	☐	☐	☐
Estou satisfeito/a com esta marca (5)	☐	☐	☐	☐	☐
Esta marca preocupa-se com os seus clientes (6)	☐	☐	☐	☐	☐
Esta marca tem uma boa relação preço/qualidade (7)	☐	☐	☐	☐	☐
Os preços são altos (8)	☐	☐	☐	☐	☐
A marca é cara (9)	☐	☐	☐	☐	☐
A marca oferece serviços de boa qualidade (10)	☐	☐	☐	☐	☐
Os produtos são de qualidade (11)	☐	☐	☐	☐	☐
A qualidade da marca é alta (12)	☐	☐	☐	☐	☐

Q6. A marca que escolhi é uma marca...

	1	2	3	4	5
Fraca:Forte (1)	☐	☐	☐	☐	☐
Pouco atrativa:Atrativa (2)	☐	☐	☐	☐	☐
Igual:Única (3)	☐	☐	☐	☐	☐
Desagradável:Simpatia (4)	☐	☐	☐	☐	☐
Desonesta:Honesta (5)	☐	☐	☐	☐	☐

Q7. Em geral, que fatores é que o levam a comprar numa loja? Pode selecionar mais do que uma resposta.

- ☐ Preços acessíveis (1)
- ☐ Promoções (2)
- ☐ Ajuda do Staff (3)
- ☐ Bom ambiente em loja (4)
- ☐ Loja bem apresentada (5)
- ☐ Marca (6)
- ☐ Amigo e/ou familiar recomendou (7)
- ☐ Outro (8) _____

Q8. Em geral, que fatores é que o podem incomodar a ponto de querer sair de uma loja? Pode selecionar mais do que uma resposta.

- ☐ Música alta (1)
- ☐ Música inapropriada (2)
- ☐ Muita luz (3)
- ☐ Muitos clientes na loja (4)
- ☐ Desarrumação dos produtos (5)
- ☐ Mau serviço por parte do staff (6)
- ☐ Muito staff (7)
- ☐ Poucos clientes na loja (8)
- ☐ Loja muito colorida (9)

- ☐ Temperatura inadequada (10)
☐ Outro (11) _____

Q9. Género

- ☐ Masculino (1)
☐ Feminino (2)

Q10. Idade

- ☐ < 18 (1)
☐ 18 - 24 (2)
☐ 25 - 34 (3)
☐ 35 - 44 (4)
☐ > 45 (5)

Q11. Nível de qualificação escolar

- ☐ Básico ou inferior (1)
☐ Secundário ou pós-secundário (2)
☐ Licenciatura (3)
☐ Mestrado (4)
☐ Doutoramento (5)
☐ Outro (6) _____

Q12. Ocupação

- ☐ Estudante (1)
☐ Trabalhador por conta própria (2)
☐ Trabalhador por conta de outrem (3)
☐ Desempregado (4)
☐ Reformado (5)
☐ Outro (6) _____

Q13. Nível de rendimento em que o seu agregado familiar se enquadra (Anual)

- ☐ Até 7.000 € (1)
☐ 7.000 € - 20.000 € (2)
☐ 20.000 € - 40.000 € (3)
☐ 40.000 € - 80.000 € (4)
☐ Superior a 80.000 € (5)

Appendix 2 - Descriptives

		Frequency	Valid Percent	Mean	SD
Brand	Zara	123	58.9	1.67	0.861
	Bershka	32	15.3		
	Primark	54	25.8		
Familiarity	1 – Nada familiar	2	1	4.32	0.946
	2	10	4.8		
	3	28	13.4		
	4	48	23		
	5 – Muito familiar	120	57.4		
Frequency of visits	Menos de 1 vez por mês	81	38.8	1.91	0.902
	1-2 vezes por mês	80	38.3		
	3-4 vezes por mês	34	16.3		
	Mais de 4 vezes por mês	14	6.7		
Gender	Male	66	31.6	1.68	0.466
	Female	143	68.4		
Age	<18	3	1.4	3.66	1.250
	18-24	56	26.8		
	25-34	25	12		
	35-44	51	24.4		
	>45	74	35.4		
Education Level	Basic	1	0.5	Graduate	0.795
	High School	72	34.4		
	Bachelor Degree	94	45		
	Master Degree	38	18.2		
	PhD	3	1.4		
	Other	1	0.5		
Occupation	Student	49	23.4	2.58	1.179
	Worker own	36	17.2		
	Worker others	98	46.9		
	Unemployed	10	4.8		
	Retired	12	5.7		
	Other	4	1.9		
Annual Income	Under 7.000€	28	13.8	7.000€-20.000€	0.971
	7.000€-20.000€	91	44.8		
	20.000€-40.000€	54	26.6		
	40.000€-80.000€	24	11.8		
	Over 80.000€	6	3		

Appendix 3 – Frequencies Visual Merchandising questions

Item	Frequency	Valid Percent
<i>QX - Buying intentions are improved by:</i>		
Well-presented store	113	54.07
<i>QX - I tend to exit the store when:</i>		
Loud music	138	66.03
Products disorganized	170	81.34
Inappropriate temperature	125	59.81
	Agree (4) and Totally Agree (5)	
LAY_4 - Products' presentation is important to me when deciding where to shop	189	90.43
LAY_5 - Overall, when the store's layout is confusing I feel the need to leave	182	87.08

Appendix 4 – Items used in Factor Analysis

<i>Code</i>	<i>Items</i>	<i>Item Screening</i>
<i>INT_1</i>	Store visuals influence the way I look at brands	Removed
<i>INT_2</i>	Colour combinations are nicely coordinated	Retained
<i>INT_3</i>	The store is organized	Retained
<i>INT_4</i>	The store was nicely presented through an effective colour scheme and presentation skill	Retained
<i>INT_5</i>	Store presentation is interesting	Retained
<i>INT_6</i>	Use appropriate lighting, which makes merchandise attractive	Removed
<i>INT_7</i>	The music is appropriate	Removed
<i>INT_8</i>	The store has a comfortable temperature	Removed
<i>LAY_1</i>	The positions of the mannequins and materials used are appropriate	Retained
<i>LAY_2</i>	Sales and promotion signs nicely deliver merchandise information	Removed
<i>LAY_3</i>	Enough space is given between aisles to allow the customer to move around easily	Retained
<i>LAY_4</i>	Products presentations is important to me when deciding where to shop	Removed
<i>LAY_5</i>	In general, when store layout is confusing, I feel an urge to leave the store	Removed
<i>LAY_6</i>	The shelves are appropriately occupied and organized	Retained
<i>EXT_1</i>	I am motivated to walk into the store because of its external appearance, signs, and advertising screen images	Retained
<i>EXT_2</i>	I tend to enter the store when I see an attractive window display	Retained
<i>EXT_3</i>	I feel tempted to enter the store when I see an interesting window display	Retained
<i>EXT_4</i>	In my opinion, window displays influence store image	Removed
<i>EXT_5</i>	I tend to look to the window display before entering the store	Retained
<i>EXT_6</i>	Window displays help me to decide whether to go inside the store	Retained
<i>FAV_1</i>	This brand totally satisfies my needs	Retained

<i>FAV_2</i>	This brand has some characteristics that satisfies my needs	Retained
<i>FAV_3</i>	This brand is the one that best satisfies my needs	Retained
<i>FAV_4</i>	I would recommend this brand to a friend	Retained
<i>FAV_5</i>	I shop at this store	Retained
<i>FAV_6</i>	In the future, I intend to shop at this store	Retained
<i>BA_1</i>	This brand is very familiar to me	Retained
<i>BA_2</i>	I know this brand	Retained
<i>BA_3</i>	When I think about clothing, I recall this brand	Retained
<i>BA_4</i>	I can recognize the brand among other brands	Retained
<i>BA_5</i>	I can easily recall the brand's logo	Retained
<i>STR_1</i>	I know this brand's characteristics	Retained
<i>STR_2</i>	This brand's characteristics are familiar to me	Retained
<i>STR_3</i>	This brand is very well-known in the market	Retained
<i>UNI_1</i>	This brand is unique	Retained
<i>UNI_2</i>	This brand's characteristics are unique	Retained
<i>UNI_3</i>	This brand is different than other apparel brands	Retained
<i>UNI_4</i>	Same:Unique (Scale)	Retained
<i>PER_1</i>	This brand offers high quality services	Retained
<i>PER_2</i>	The store offers high quality products	Retained
<i>PER_3</i>	This is a high quality brand	Retained
<i>PER_4</i>	This brand cares about the customers	Retained